



## **PRAVILNIK O IZVOĐENJU TURA I OPŠTI USLOVI PUTOVANJA UDRUŽENJA PUTOLOVAC**

U skladu sa odredbama člana 10, 11 i 12 Zakona o udruženjima (Službeni list Republike Srbije br 51/9) donet je Statut Udruženja Putolovac. Prema članovima broj 1, 2 i 3 Statuta i radi ostvarivanja svojih ciljeva a po Zakonu o turizmu Republike Srbije (Službeni glasnik Republike Srbije br 36/2009, 88/2010, 99/2011) Udruženje Putolovac se bavi organizacijom i izvođenjem putovanja za članove udruženja.

### **1.PRIJAVA ZA PUTOVANJE**

- Za putovanja koja organizuje Udruženje Putolovac mogu se prijaviti isključivo članovi udruženja sa članskom kartom i plaćenom godišnjom članarinom.
- Članovi se za putovanje mogu prijaviti usmenim putem u sedištu Udruženja ili elektronski, putem e maila ili web sajta (popunjavanjem pristupnice i elektronskom uplatom na tekući račun Udruženja)
- Prijava postaje punovažna nakon izdavanja potvrde o putovanju. Putnik je dužan da prilikom prijave uplati akontaciju u visini od najmanje 50% od ugovorene cene, a da ostatak iznosa definisanog programom putovanja izmiri u celosti najkasnije 5 dana pre naznačenog datuma putovanja. Uplata se vrši na tekući račun udruženja.

### **3.OBAVEZE I PRAVA UDRUŽENJA PUTOLOVAC**

Obaveze udruženja, organizatora putovanja su:

- da članove prilikom prijave upozna i informiše o planu i programu i opštim uslovima putovanja kao i da im izda potvrdu - Ugovor o putovanju
- da članove upozna sa ponudom putnog osiguranja
- da se pre i tokom samog putovanja stara o svim pravima i interesima članova sa pažnjom dobrog domaćina
- Ovim Pravilnikom i Opštim uslovima putovanja definisano je da Udruženje-organizator putovanja ima pravo da isplati srazmernu realnu razliku između ugovorene cene i cene putovanja, osim ako su propusti u okviru izvršenja nastali krivicom člana ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovoreni i neposredni pružalac usluga u realizaciji programa putovanja, delovanjem više sile i

nepredviđenim događajima na koje Udruženje nema uticaja i čije su posledice neizbežne.

## **2.OBAVEZE I PRAVA ČLANOVA**

Pre polaska na putovanje obaveze člana su:

- da se detaljno upozna sa programom, Pravilnikom i opštim uslovima putovanja i uslovima putnog osiguranja
- da udruženju blagovremeno dostavi tačne podatke i sva dokumenta potrebna za organizaciju putovanja
- da organizatoru putovanja-Udruženju plati ugovorenu cenu pod uslovima, u rokovima i na način predviđen programom i opštim uslovima putovanja
- da isplati naknadu štete koju pričinu organizatoru ili trećim licima kršenjem ovih uslova ili zakonskih propisa
- da u slučaju otkaza odredi drugo lice koje je član udruženja da umesto njega putuje pod uslovom da to lice ispunjava uslove predviđene za određeno putovanje

## **4. CENA, SADRŽAJ I TRAJANJE PROGRAMA PUTOVANJA**

- Cene su formirane isključivo za članove Udruženja Putolovac
- Cene putovanja za sve destinacije u Srbiji izražene su isključivo u dinarima
- Cene putovanja za destinacije van granica Srbije izražene su u stranoj valuti a obračun uplata se vrši isključivo u dinarima prema prodajnom kursu poslovne banke udruženja na dan uplate. Za usluge koje se koriste u inostranstvu u saradnji sa ino-partnerima, udruženje može predvideti plaćanje direktno ino-partneru
- U cenu putovanja uračunate su usluge prevoza, smeštaja, ishrane, transfera, vodiča i druge koje su navedene u svakom programu putovanja kao i troškovi organizacije putovanja
- Sadržaj putovanja je celina usluga, ponuđenih i opisanih u programu putovanja koje organizator pruža tokom putovanja i za koje je objavio jedinstvenu cenu. Svim aktivnostima tokom putovanja članovi pristupaju na sopstvenu odgovornost i sami snose sve posledice koje eventualno nastanu po njih
- O ostvarivanju sadržaja i odvijanju putovanja a u skladu sa programom i opštim uslovima tokom putovanja staraju se predstavnici udruženja, vodiči ili pratioci čija je obaveza tačno i detaljno informisanje kao i asistencija putnicima na licu mesta i prema programu putovanja
- Obaveza putnika je da tokom putovanja pažljivo prati sva uputstva, instrukcije i savete vodiča, pratilaca ili predstavnika a posebno obaveštenja u vezi sa zakonskim propisima, vremenima i mestima polaska. Nepridržavanje pomenutih instrukcija moglo bi putnika dovesti u neugodne situacije čije posledice u tom slučaju putnik

snosi u celosti

- Udruženje nije odgovorno za usluge koje pruži i naplati neposredni pružalac usluga, a koje nisu bile predviđene programom putovanja
- Za putovanja autobusom ili minibusom, ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak putnika na mestu polaska autobusa ili minibusa, prvog dana putovanja, najkasnije 15 minuta pre objavljenog vremena polaska.
- Ugovorenim vremenom završetka putovanja i usluga organizatora putovanja smatra se vreme dolaska autobusa ili minibusa poslednjeg dana putovanja na mesto polaska ili drugo mesto predviđeno programom putovanja
- Za višednevna putovanja, datum početka i završetka aranžmana utvrđen programom putovanja ne podrazumeva celodnevni boravak članova u smeštajnom objektu ili na destinaciji. Vreme polaska i dolaska i čas ulaska u smeštajni objekat uslovljeni su stanjem na putevima i graničnim prelazima kao i hotelskim pravilima i drugim objektivnim okolnostima na koje organizator putovanja ne može uticati, te stoga navedeni razlozi ne mogu biti osnov prigovora članova
- Usmene i sve druge vrste informacija, koje nisu sadržane u programu putovanja, ovom Pravilniku i opštim uslovima putovanja kao i ostalim aktima udruženja, ne obavezuju udruženje niti mogu biti osnov za podnošenje prigovora ili reklamacije članova koji putuju.

## **5. PREVOZ, SMEŠTAJ I ISHRANA TOKOM PUTOVANJA**

- Prevoz autobusom ili minibusom i autobuski transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima prema propisima i kriterijumima koji važe u zemlji u u kojoj je registrovan autobuski prevoznik koga angažuje organizator putovanja
- Raspored sedenja putnika u autobusima nije unapred određen osim ako programom putovanja posebnom odredbom nije predviđen raspored po redosledu prijava ili nekom drugom kriterijumu
- U slučaju kašnjenja autobusa izazvanih vremenskim uslovima, vanrednim prilikama u saobraćaju, prekomernim zadržavanjima na granicama, jvarovima ili nekim drugim nepredviđenim okolnostima organizator putovanja ne snosi odgovornost za eventualne posledice izazvane kašnjenjem
- Odredbe u vezi sa putovanjima drugim prevoznim sredstvima (avion, brod i slično) navedene su u programima putovanja u kojima je predviđenon korišćenje ovih prevoznih sredstava
- Vrsta smeštaja (hotel, motel, hostel, seosko domaćinstvo, planinarski dom) naznačena je u svakom programu putovanja
- Član preuzima sve obaveze i pravila ponašanja u smeštajnom objektu o poštovanju kućnog reda, ulaska i napuštanja sobe u određeno vreme, zabrane unošenja hrane i pića u sobe, pravila o deponovanju i čuvanju vrednih stvari, novca i dragocenosti i slično

- Udruženje-organizator putovanja ne snosi odgovornost za gubitak ili krađu novca, dokumenata, dragocenosti ili drugih ličnih stvari putnika kao ni za štetu nastalu po tom osnovu. Za štetu nastalu zbog nepoštovanja zakonske regulative, propisanih pravila i običaja utvrđenih od strane pružaoca usluga smeštaja, udruženje ne snosi nikakvu odgovornost
- Kvalitet i raznovrsnost smeštaja, servisa i hrane u objektu zavisi od kategorije objekta i cene putovanja

## **6. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA U SMEŠTAJNOM OBJEKTU**

- Prevozna sredstva, smeštajni objekti i druge usluge opisani su prema službenoj kategorizaciji svake pojedine zemlje u vreme objavljivanja programa putovanja i ne mogu se porediti po zemljama pa čak ni u okviru iste zemlje po nivou kvaliteta. Kvalitet usluga predviđenih programom -smeštaja, ishrane i lokalnog prevoza pored cene putovanja zavisi od njihove lokalne kategorizacije po propisima svake pojedine zemlje na koje udruženje nema uticaja. S tim u vezi, ukoliko član nije posebno pismeno ugovorio usluge određenih dodatnih usluga dopunskih karakteristika i kvaliteta nema osnove za podnošenje reklamacije ili prigovora udruženju-organizatoru putovanja.

## **7. PUTNE ISPRAVE, POGRANIČNI, CARINSKI I ZDRAVSTVENI PROPISI**

- Za putovanje u inostranstvo član treba da poseduje važeći pasoš sa rokom važenja od najmanje šest meseci od dana završetka putovanja. Član je lično odgovoran za ispravnost i važenje svog pasoša. Predstavnici udruženja-organizatora putovanja nisu nadležni niti ovlašćeni da utvrđuju važenje i ispravnost pasoša i drugih putnih isprava putnika
- Sve posledice gubitka ili krađe pasoša tokom putovanja kao i troškove izdavanja nove putne isprave snosi putnik
- Član je dužan da u svemu poštuje carinske, dvizne i druge propise Republike Srbije, tranzitnih i zemalja u kojima boravi (npr. specifičnu ishranu ili smeštaj).
- Organizator putovanja ne preuzima odgovornost za posledice po tom osnovu ako njegove dopunske obaveze u vezi sa zdravljem putnika nisu precizirane posebnim uslovima u programu putovanja
- Ukoliko putovanje ne može da se realizuje zbog propusta člana u vezi sa putnim ispravama, pograničnim, carinskim i zdravstvenim propisima primenjivaće se odredbe tačke 9 ovog Pravilnika i opštih uslova putovanja
- Član je dužan da isplati naknadu štete koju prićini Udruženju-organizatoru putovanja ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa kao i ovih Opštih uslova putovanja
- Lični podaci koje je član dao Udruženju u vezi sa realizovanjem putovanja predstvaljaju službenu tajnu. Adrese putnika, imena saputnika, mesto, vreme i cena

putovanja ne mogu se saopštavati drugim licima osim licima koja u za to određena posebnim propisima

- Sve informacije u vezi sa putnim ispravama objavljene u programima i opštim uslovima putovanja odnose se isključivo na državljane Republike Srbije
- Udruženje-organizator putovanja ne snosi odgovornost i nije u obavezi da putnike, državljane drugih zemalja upozna sa propisima u vezi sa putovanjem u inostranstvo (vizni režim, carinski i zdravstveni propisi) koji važe za određene ili tranzitne zemlje
- Strani državljani zainteresovani ili prijavljeni za putovanje u organizaciji Udruženja Putolovac, treba sami da se informišu kod nadležnih diplomatskih predstavništava i da sami blagovremeno obezbede potrebne vize i isprave

## **8. PROMENA CENE I PRAVO ČLANOVA NA OTKAZIVANJE PUTOVANJA**

- Udruženje-organizator putovanja može da traži povećanje ugovorene cene pre početka putovanja ako je posle zaključenja Ugovora o putovanju došlo do promene u kursu razmene vluta, do promene u tarifama prevoznika, u zakonom predviđenim slučajevima kao i u slučaju manjka broja putnika od minimalnog broja putnika predviđenog programom putovanja
- Za povećanje objavljene cene do 10% nije potrebna suglasnost članova
- Ako povećanje ukupno ugovorene cene prelazi 10% član može pisanim putem da otkáže putovanje bez obaveze naknade štete ali najkasnije u roku od 48 sati od dostavljanja pisanog obaveštenja o povećanju cene. U tom slučaju ima pravo na povraćaj uplate koju je izvršio.
- Ukoliko u naznačenom roku član pisanim putem ne obavesti Udruženje da odustaje od putovanja, smatra se da je prihvatio novu cenu.
- Naknadno objavljena sniženja cene putovanja ne mogu se odnositi na ranije prijave niti mogu biti osnov bilo kakvog prigovora ili reklamacije člana prema Udruženju-organizatoru putovanja

## **9. OTKAZIVANJE I PROMENA PROGRAMA PUTOVANJA OD STRANE ORGANIZATORA -UDRUŽENJA**

Udruženje-organizator putovanja može da otkáže putovanja potpuno ili delimično u slučaju:

- nastupanja vanrednih okolnosti koje bi, da su postojale u vreme objavljivanja programa bile opravdan razlog organizatoru putovanja da program ne objavljuje i ugovore ne zaključuje
- u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih članova i drugih objektivnih okolnosti o čemu je dužan da obavesti članove najkasnije pet dana pre predviđenog početka putovanja uz obavezu da putniku vrati uplaćena sredstva u celosti najkasnije u roku od osam dana od dana prijema pismenog zahteva člana (sa podacima o računu za

uplatu novca)

- Udruženje-organizator putovanja, pre početka i za vreme putovanja zadržava pravo promene dana ili sata putovanja o čemu je dužan da bez odlaganja obavesti člana
- Udruženje ima pravo na promenu maršrute putovanja ukoliko se promene uslovi za putovanje (bezebednosna situacija, elementarne nepogode ili druge vanredne i objektivne okolnosti kao i u slučaju više sile) bez obaveze isplate štete ili bilo kakve druge naknade članu. U navedenim slučajevima organizator putovanja sam snosi eventualne dodatne troškove izmene programa putovanja. Ukoliko se započeto putovanje iz opravdanih razloga prekine, Udruženje ima pravo na naknadu za stvarno izvršene usluge

## **10. ODUSTAJANJE ČLANOVA OD PUTOVANJA**

Član ima pravo da odustane od putovanja o čemu je dužan da pismenim putem izvesti Udruženje-organizatora putovanja. Datum kada je Udruženje primilo pismenu odluku o otkazivanju od strane putnika, predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada organizatoru putovanja, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu putovanja i to:

- 10% ako se putovanje otkaže do 30 dana pre objavljenog polaska
- 20% ako se otkaže 29 do 20 dana
- 30% ako se otkaže 19 do 15 dana
- 50% ako se otkaže 14 do 4 dana
- 100% ako se otkaže 3 do 0 dana pre objavljenog polaska na putovanje ili u toku samog putovanja

Promena ugovorenog mesta i datuma putovanja, smeštajnog objekta, smeštajne jedinice smatra se odustajanjem člana od putovanja

Član je u obavezi da organizatoru naknadi samo učinjene troškove, ukoliko je do otkaza došlo zbog:

- bolesti člana
- smrti bračnog druga, srodnika prvog naslednog reda, brata ili sestre
- poziva za vojnu vežbu člana
- elementarne nepogode (zvanično proglašene)
- Za navedene slučajeve član je obavezan da dostavi Udruženju dokaz kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja po osnovu privremene sprečenosti za rad (potvrdu lekara opšte medicine, umrlicu ili poziv za vojnu vežbu). Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkazivanje ili prekid putovanja slučajevi lokalnih terorističkih napada, eksplozija, zaraze, epidemija i drugih bolesti, elementarnih nepogoda, nepogodnih klimatskih uslova i slično za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa
- Udruženje-organizator putovanja, u slučaju da član koji je odustao obezbedi odgovarajuću zamenu ili pak zamenu izvrši sam organizator, dužan je da putniku vrati uplaćena sredstva u ukupnom iznosu odbijajući administrativne troškove u (iznosu od 1500 dinara) stvarne i učinjene troškove. Iznenađna bolest

podrazumeva od strane ovlašćenih lekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje tj. infektivna bolest ili organski poremećaj koji nastane posle potvrde o putovanju i nije u vezi sa niti je posledica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahteva boravak i lečenje u bolnici i onemogućava početak ugovorenog putovanja

- U slučaju otkazivanja zbog bolesti, smrti ili drugih razloga koji su pokriveni polisom putnog osiguranja novac članu vraća kompanija osiguranja čiju polisu poseduje
- Novac se može vratiti isključivo lično članu ili licu koje je izvršilo uplatu u ime člana
- Članu se u slučajevima predviđenim ovim Pravilnikom i Opštim uslovima putovanja, novac vraća načinom uplate koji je i sam koristio (gotovinom ili uplatom na račun)
- Kod otkazivanja putovanja, član ima pravo da odredi drugo lice koje će umesto njega putovati (pod uslovom da to lice ispunjava uslove predviđene za određeno putovanje); u takvom slučaju član je u obavezi da Udruženju nadoknadi stvarne troškove prouzrokovane zamenom putnika

## **11.PRTLJAG**

- Kod putovanja autobusom član ima pravo na prevoz jednog kofera ili putne torbe u boksu za prtljag i po pravilu jednog ručnog prtljaga. Ne računa se dodatna oprema za izvođenje različitih aktivnosti na putovanju (za skijanje, rafting, istraživanje pećina, kanjona i sl)
- Kod putovanja minibusom uslovi za prtljag biće definisani programom putovanja
- Član je dužan da sam vodi brigu o predavanju i preuzimanju svog prtljaga peilikom ulaska i izlaska iz prevoznog sredstva kao i os vom ručnom prtljagu unetom u autobus ili minibus
- U smeštajnim objektima član treba da ima permanentno pod kontrolom svoj prtljag, od ulaska do napuštanja smeštajnog objekta, posebno u holovima i zajedničkim prostorijama
- Udruženje-organizator putovanja ne preuzima odgovornost za izgubljeni, oštećeni, ili ukradeni prtljag tokom putovanja kao ni za onaj koji je stigao sa zakašnjenjem tokom ili posle putovanja
- Sva svoja prava u vezi sa prtljagom koji je izgubljen, oštećen ili je stigao sa zakašnjenjem, član ostvaruje obraćajući se lično i direktno prevozniku ili pružaocu usluga smeštaja, prema važećim međunarodnim i domaćim propisima i uzansama

## **12.OSIGURANJE**

Udruženje-organizator putovanja dužan je da obavesti člana o mogućnostima obezbeđenja polise zdravstvenog osiguranja tokom boravka u inostranstvu kao i osiguranja prtljaga,

osiguranja od posledica nesrećnog slučaja i osiguranja od otkazivanja putovanja. Potvrdom o putovanju, član potvrđuje da mu je ponuđen paket putnog osiguranja

### **13. PRIGOVORI I REKLAMACIJE ČLANOVA**

Način i uslovi rešavanja prigovora ili reklamacija članova:

- Član je obavezan da bez odlaganja i na licu mesta saopšti prigovor predstavniku Udruženja, a ako ovaj nije dostupan direktno neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku ili hotelijeru)
- Član treba da saraduje u dobroj nameri da se an licu mesta otklone uzroci prigovora i prihvati ponuđeno rešenje koje odgovara dogovorenoj usluzi na putovanju
- Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta član uručuje predstavniku Udruženja ili izvršiocu usluga pisani prigovor u dva primerka koji potpisuju obe strane, Član zadržava jedan primerak prigovora.
- Ako je uzrok prigovora otklonje na licu mesta (istog dana ili tokom putovanja) član je obavezan da to naznači na primerku koji je uručio predstavniku Udruženja
- Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, član je obavezan da u roku od osam dana od ugovorenog dana završetka putovanja isključivo Udruženju-organizatoru putovanja, dostavi opravdanu i dokumentovanu pisanu reklamaciju (uz potvrdu o prigovoru na licu mesta, račune o troškovima koje je eventualno platio u vezi sa neizvršenim uslugama i druge dokaze) u kojoj može da traži vraćanje razlike u ceni
- Udruženje neće razmatrati grupne reklamacije. Svaki član, učesnik putovanja, u svoje ime (ili u ime lica sa urednim punomoćjem za zastupanje) podnosi pojedinačno eventualnu reklamaciju
- Udruženje-organizator putovanja je dužno da uzme u u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane reklamacije, kojima uzrok nije mogao da se otkloni na licu mesta u toku putovanja

Prigovori i reklamacije

- Udruženje je dužno da dostavi članu odgovor u pisanoj formi u roku od 15 dana, odnosno da u roku od 15 dana članu isplati razliku u ceni, računajući sve od dana prijema opravdane reklamacije
- Razlika u ceni na osnovu reklamacije člana može da dostigne samo iznos reklamiranog a neizvršenog dela usluge i ne može da obuhvati već iskorišćene usluge, niti da dostigne iznos celokupne cene putovanja. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenom prigovoru, srazmerna je stepenu neizvršene odnosno delimično izvršene usluge
- Ukoliko član prihvati isplatu naknade na ime srazmernog sniženja cene ili neki drugi vid naknade podrazumeva se da je suglasan sa predlogom Udruženja-organizatora putovanja za sporazumno rešenje spora, pa se na taj način odriče svih daljih potraživanja prema organizatoru putovanja u vezi sa spornim odnosom



- Smatraće se da je, vraćanjem članu razlike u ceni, postignut dogovor sa njim u skladu sa zakonskim propisima i ovim Pravilnikom i Opštim uslovima putovanja
- U slučaju da eventualni spor ne mogu da reše međusobnim sporazumom, član i Udruženje-organizator putovanja, prihvata se nadležnost suda. U slučaju sudskog spora nadležan je sud u Beogradu prema sedištu Udruženja-organizatora putovanja.
- Svaki zahtev člana za pokretanje postupka pred nadležnim organima pre isteka roka za rešavanje reklamacije, smatraće se preuranjenim
- Isto tako, obaveštavanje javnosti posredstvom medija o nastalom sporu pre isteka roka za rešavanje reklamacije, Udruženje će smatrati nedobronamernim kao i povredom postignutog sporazuma i dogovorenog putovanja

## **14. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA ČLANOVA**

Lični podaci člana, koje isti daje dobrovoljno, predstavljaju poslovnu tajnu Udruženja. Član je suglasan da lične podatke Udruženje-organizator putovanja može koristiti za realizaciju dogovorenog programa putovanja, pri čemu se ne mogu saopštiti mesto, vreme i cena putovanja i imena saputnika drugim licima, osim licima određenim posebnim propisima

## **15. OPŠTE NAPOMENE**

Mole se članovi da pažljivo pročitaju Pravilnik i Opšte uslove putovanja.

Njihove odredbe su sastavni deo dogovorenog i potvrđenog putovanja između Udruženja-organizatora putovanja i člana.

Njima se određuju osnovna prava i obavezujuće su za obe strane.

Za pojedina specijalna putovanja, Udruženje Putolovac može da propiše i objavi "Posebne uslove putovanja" koji su u tim slučajevima sastavni deo programa putovanja.